



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción del usuario de la Calidad de Atención en el  
Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios  
Lima, 2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Lic. T.M Gutarra Yauri, Cris Yelina

**ASESORA:**

Mg. López Vega, María Jesús.

**SECCIÓN**

Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ – 2016**

## **Página del jurado**

### **Presidente del jurado**

PhD. Guillen Valle, Oscar Rafael

### **Vocal del jurado**

Mg. López Vega, María Jesús

### **Secretaria del jurado**

Mg. Flores Lujan, María Arminda Cristina

### **Dedicatoria**

A dios por darme muchas oportunidades, y a mi madre por su apoyo incondicional en mi desarrollo personal y profesional .A mi hijita por representar el amor que ilumina cada instante de mi vida y el deseo de luchar. A mis amigos incondicionales Johnny, Edith y Ronald por su apoyo durante estos dos años.

## **Agradecimiento**

A la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo lumbreira de sabiduría, forjadora de profesionales de cambio por permitirnos continuar con nuestros estudios y a la Clínica San Juan de Dios Lima por permitir ejecutar este trabajo de investigación. Al asesora, Mg. María de Jesús y Mg. Cristina, por haber confiado en mi persona, por la paciencia y por la dirección de este trabajo.

Cris

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Gutarra Yauri, Cris Yelina, estudiante de la Maestría Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado (a) con DNI N 43641703 con la tesis titulada "Percepción del usuario de la Calidad de Atención en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2015"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Los Olivos mayo 2015

Firma.....

DNI: 43641703

Nombres y apellidos:

Cris Yelina Gutarra Yauri.

## **Presentación**

Presento la Tesis titulada “Percepción del usuario de la Calidad de Atención en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2015”. Con la finalidad de conocer la percepción del usuario acerca de la calidad de atención en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

El propósito del estudio es demostrar la necesidad de implementar un Plan de Mejora Continua de la Calidad que permitan regular y consolidar el desempeño en forma continua y cíclica, de tal manera que la atención prestada sea la más efectiva, eficaz y segura posible, orientada siempre a la satisfacción del usuario.

Para una mejor comprensión, este estudio estuvo organizado de la siguiente manera; Capítulo I: contiene introducción, antecedentes y fundamentación científica, justificación, problema y objetivos. Capítulo II: Marco Metodológico, contiene las variables, metodología, operacionalización de las variables, tipo de estudio, diseño, población muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y consideraciones éticas. Capítulo III: contiene resultados; Capítulo IV: contiene discusión Capítulo V: contiene las conclusiones Capítulo VI: contiene recomendaciones, Capítulo VII: contiene referencias bibliográficas, finalmente se consideró anexos.

## Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Indice	
<b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
Lista de Tablas	ix
Lista de Figuras	ix
Resumenx	
Abstract	
xi	
I: Introducción	1
1.1 Antecedentes y fundamentación científica	4
1.1.1 Antecedentes Nacionales	4
1.1.2 Antecedentes Internacionales	7
1.1.3 Fundamentación Científica	12
1.2 Justificación	32
1.3 Problema	34
1.3.1 Realidad problemática	34
1.3.2 Problema General	35
1.3.3 Problemas Específicos	35
1.4 Objetivos	36
1.4.1 Objetivo General	36
1.4.2 Objetivos Específicos	36

II: Marco metodológico	37
2.1 Variable	38
2.2 Operacionalización de la variable	38
2.3 Metodología	39
2.4 Tipo de Estudio	39
2.5 Diseño	39
2.6 Población, muestra y muestreo	39
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
2.7.1 Validación y confiabilidad del instrumento	41
2.7.2 Procedimientos de recolección de datos	41
2.8 Métodos de análisis e interpretación de datos	42
2.9 Consideraciones éticas	42
III: Resultados	43
IV: Discusión	49
V: Conclusiones	52
VI: Recomendaciones	54
VII: Referencias Bibliográficas	56
VIII: Anexos	61
Anexo 1: Encuesta	62
Anexo 2: Alfa de Cronbach	64
Anexo 3: Validez del instrumento de estudio	65
Anexo 4: Matriz de consistencia	84



## **Lista de Tablas**

Tabla 1º: Operacionalización de la variable: Calidad de Atención	38
Tabla 2: Sexo	44
Tabla 3: Dimensión humana	45
Tabla 4: Dimensión Técnico-Científica	46
Tabla 5: Dimensión entorno	47
Tabla 6: Calidad de Atención en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2015.	48

## **Lista de Figuras**

Figura 1: Sexo	44
Figura 2: Dimensión humana	45
Figura 3: Dimensión Técnico - Científica	46
Figura 4: Dimensión entorno	47
Figura 5: Calidad de Atención en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2015.	48

## **Resumen**

En el presente trabajo se estudia la percepción del usuario de la Calidad de atención en el servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2015, determinando así cuales aspectos deben ser considerados para la medición de la calidad de atención en los servicios de rehabilitación, en la perspectiva del usuario y se apoya en la concepción de Donabedian quién señala tres componentes de la calidad traducidas en este estudio como: dimensión humana, técnico-científica y del entorno. Este estudio es de naturaleza cualitativa, descriptiva, no experimental y de corte transversal que tuvo como objetivo: Determinar el nivel de la calidad de atención del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, en el año 2015. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión a los usuarios (padres de familia) que acudían al servicio de rehabilitación en el año 2015. La muestra estuvo integrada por 350 usuarios externos. Al analizar los resultados se encontró que el 61,4% de los usuarios del servicio perciben la calidad de atención que le brinda el Servicio de Rehabilitación como buena. El análisis de la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad a través del porcentaje de la satisfacción del usuario arrojó que según la dimensión humana el 54% de los usuarios considero que la calidad de atención es buena, según la dimensión técnico-científico el 58% de los usuarios considero que la calidad de atención es buena y según la dimensión entorno el 50% de los usuarios considero que la calidad de atención es muy buena.

En conclusión los usuarios del Servicio de Rehabilitación consideran que la calidad de atención del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios es buena, por lo tanto están satisfechos. Estos resultados serán utilizados con la finalidad de mantener la calidad de atención brindada y mejorar los aspectos en los cuales detectaron fallas, proponer estrategias a los entes gerenciales con un fin común la excelencia en la calidad de la atención brindada.

**Palabras Claves:** Calidad de atención, usuario externo.

## **Abstract**

In this paper the user perception is studied on the Quality of Care Rehabilitation Service Clinic San Juan de Dios, Lima 2015, determining which aspects should be considered for measuring the quality of care services rehabilitation, from the perspective of the user and is based on the conception of Donabedian who points out three components of quality translated in this study as human, technical-scientific and the environment. This study is quantitative, descriptive, non-experimental and cross-sectional nature aimed to: Determine how good the quality of care rehabilitation service of God Clinic San Juan Lima, in 2015. To obtain information an opinion survey users (parents) who came to the rehabilitation service in 2015. The sample consisted of 350 external users is applied. In analyzing the results found that 61.4% of service users perceive the quality of care provided by the Rehabilitation Service as good. The analysis of the human dimension, technical-scientific and environmental quality through the percentage of user satisfaction courage that human dimension as 54% of users believe that the quality of care is good, according to the technical dimension -scientific 58% of users believe that the quality of care is good and depending on the size environment 50% of users believe that the quality of care is very good.

In conclusion the Rehabilitation Service users feel that the quality of care rehabilitation service of the Clinic Saint John of God is good, therefore they are satisfied. These results will be used in order to maintain the quality of care provided and improve the areas in which they detected flaws, propose strategies to management agencies with a common goal of excellence in the quality of care provided.

**Keywords:** Quality of care, external user.